

## **TRABALHO FINAL 02 – CHAMADOS**

Utilizando o conhecimento adquirido no curso, este trabalho tem como objetivo fornecer análises exploratórias e preditivas que possam contribuir para a formulação de uma estratégia de melhoria dos problemas enfrentados pela empresa.

Para orientar sua análise, considere as seguintes hipóteses:

- **Identificação de Padrões:** É possível identificar padrões nos chamados da empresa?
- **Problemas Recorrentes:** Existem problemas recorrentes que poderiam ser mitigados por meio de ações educativas ou corretivas?
- **Categorização dos Chamados:** É possível melhorar a categorização dos chamados?

O objetivo principal é extrair insights valiosos dos dados de chamados, permitindo a identificação de padrões relevantes. Isso pode incluir a análise dos setores da empresa que geram mais chamados, a detecção de problemas específicos relacionados a tipos de equipamento (como desktops, notebooks, marcas específicas), e a identificação de perfis de usuários que geram mais chamados (como gerentes, equipe de vendas, marketing).

Essas análises são sugestões e devem ser adaptadas conforme a compreensão das informações contidas nos dados. Lembre-se de que, conforme discutido no curso, as respostas para as perguntas propostas devem ser fundamentadas nas informações disponíveis nos dados.

Além disso, uma contribuição significativa seria a proposição de novos processos para análise e coleta de dados. Por exemplo, sugira melhorias nos formulários de abertura de chamados para incluir informações adicionais que facilitem análises futuras e aprimorem a eficácia das soluções aplicadas.

A base será fornecida pela própria empresa.